

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan *level of significant* 5% secara simultan variabel pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai F_{hitung} sebesar 158,878. Dari hasil koefisien determinasi (*adjusted R square*) yang diperoleh nilai sebesar 0,907, yang berarti pengaruh dari pelayanan prima terhadap kepuasan anggota sebesar 90,7% sedangkan sisanya yaitu 9,3% kepuasan anggota dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sedangkan secara parsial indikator kemampuan berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,039 dan nilai t_{hitung} 2,091. Indikator sikap berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,001 dan nilai t_{hitung} 3,321. Indikator penampilan berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,045 dan nilai t_{hitung} 2,037. Indikator perhatian berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,044 dan nilai t_{hitung} 2,041. Indikator tindakan berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,002 dan nilai t_{hitung} 3,236. Indikator tanggungjawab berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,000 dan nilai t_{hitung} 6,312.

2. Indikator Dominan

Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa indicator yang paling dominan adalah indicator tanggung jawab dengan hasil signifikansi yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 6,312 > t_{tabel} 1,662$).

5.2 Saran-Saran

Dari hasil penelitian dan hasil paparan kesimpulan diatas perlu kiranya peneliti memberikan saran-saran kepada:

1. Kopawan SU “Setia Budi Wanita”.
 - a. Jika dilihat dari indikator-indikator pelayanan prima lainnya yang semuanya memiliki singnifikansi pengaruh terhadap kepuasan anggota, diharapkan kopwan SU “Setia Budi Wanita” dapat mempertahankan dan mampu meningkatkan indikator-indikator lainnya untuk lebih baik lagi. Hai ini dapat diwujudkan salah satunya dengan memberikan pelatihan tentang pelayanan prima kepada seluruh karyawan.
 - b. Dari hasil analisis indikator yang paling dominan, diketahui bahwa indikator tanggung yang terdiri dari tanggung jawab karyawan terhadap bidang pekerjaannya masing-masing, upaya karyawan dalam memeberikan solusi terhadap kesulitan dan permasalahan anggota, dan tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan keluhan dan komplek anggota merupakan indikator yang paling dominan atau yang dapat memberikan kepuasan lebih kepada anggota sehingga diharapkan kopwan SU “Setia Budi Wanita” dapat mempertahankan dan mampu meningkatkan tanggung jawab karyawan untuk lebih baik lagi.

- c. Dari hasil analisis diatas diatas juga diketahui bahwa indikator penampilan merupakan indikator yang memiliki kontribusi paling rendah dan perlu perbaikan, maka diharapkan koperasi dapat memperbaiki penampilan karyawan, agar lebih elok saat dipandang, lebih menarik, lebih serasi dan di setiap pelayanan selanjutnya dapat memberikan kepuasan yang lebih kepada anggota.

2. Bagi Pihak Luar

- a. Jika dilihat dari keterbasan penelitian pada penelitian ini yang hanya mengambil pelayanan prima sebagai variabel penelitian sedangkan masih banyak factor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota, maka diharapkan timbul keinginan untuk dari peneliti maupun peneliti lain tertarik untuk meneliti factor-faktor lain yang dapat memberikan kepuasan lebih kepada anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- b. Bagi perusahaan jasa lainya bahwa dilihat dari hasil penlitian yaitu pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota/pelanggan maka diharapkan bagi perusahaan lain untuk memperhatikan pelayanan prima yang ada.